

РАССМОТРЕНО
на заседании
педагогического совета
протокол № 5 от 20.01.15г

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ «СОШ № 41»
Е.А. Гнатенко
приказ № 44 от 20.01.15г



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с жалобами и обращениями граждан
в муниципальном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 41»
Ленинского района г. Саратова

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с жалобами и обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 41» Ленинского района г. Саратова (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 32 Федерального закона от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, их прием, правила регистрации и учета, контроля их исполнения, порядок отчетности о работе с письмами граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 41» Ленинского района г. Саратова (далее ОО),

1.3. Обращения граждан поступают в ОО в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ОО;

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями должностных лиц.

2. Регистрация обращения граждан

2.1. Все поступающие в ОО обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются секретарем и фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы дата и номер регистрации входящего документа.

2.3. В журнале регистрации указывается:

- фамилия инициалы исполнителей в именном падеже, если подпись заявителя неразборчива в журнале регистрации делается пометка «подпись неразборчива».
- территория проживания исполнителя письма
- дата поступления обращения
- краткое содержание письма
- фамилия сотрудника, которому отписано данное обращение для рассмотрения

2.4. При получении обращения секретарем:

- проверяется правильность содержания корреспонденции
- наличие документов в вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
- конверты подкальваются и сохраняются в делах

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту или по возможности направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- территория;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.10. После регистрации секретарь передает корреспонденцию директору ОО.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Директор ОО знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Сотрудник, которому отписан документ, при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным их исполнением;

- сообщить заявителям, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы, признано анонимным.

Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, то решение об исполнении такого обращения принимается директором ОО.

3.5. Письменные обращения рассматриваются в учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором ОО, но не более чем на 1 месяц. С сообщением об этом заявителю.

3.7. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. Ответы на обращения граждан дают заместители директора за подписью директора ОО.

3.9. Секретарь ОО регистрирует ответ заявителю в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.10. В журнале регистрации указать фамилию инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес направления ответа, краткое содержание письма, фамилия исполнителя.

4. Контролирующие работы с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращения граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ОО, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных интересов или восстановлении нарушенных прав.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения директору ОО по совершенствованию управления.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на секретаря ОО.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в ОО производит директор ОО и уполномоченные им лица в установленное для этого время. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Работу по организации приема граждан проводит секретарь ОО.

5.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется секретарем ОО и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или наличие дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим Положением.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора ОО.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Директор ОО один раз в год анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

РАССМОТРЕНО
на заседании школьного самоуправления
протокол № 4 от 20.01.2015г
Председатель Крылова А.

РАССМОТРЕНО
на заседании школьного родительского
комитета протокол № 4 от 20.01.15г
Председатель И.В.Болотина